

Una de las estrategias más utilizadas por las grandes empresas es la de las ventas cruzadas o ventas asociadas, que consiste en ofrecer al cliente algún producto o servicio, complementario al que ha adquirido, para incrementar las ventas.

En la farmacia española, esta técnica está aún por explorar y en muchos casos mal vista por los propios farmacéuticos, como si la venta cruzada fuera una forma de «forzar» al cliente a comprar más de lo que necesita. Nada más lejos de ello, una venta cruzada jamás debe inducir al cliente a comprar lo que no necesita, ni invadir su privacidad, ya que probablemente se acabará perdiendo al cliente que no se sentirá cómodo.

Ayudar al consumidor

En una estrategia general de venta cruzada el objetivo principal no es solo incrementar el tique de ventas, sino ayudar al consumidor a dar solución a otros problemas o necesidades reales, que puede no conocer o haber olvidado, lo que nos permite diferenciarnos y dar valor añadido a nuestra actividad. Esta herramienta de gestión, bien utilizada, se traduce generalmente en un incremento de nuestras ventas, pero también en algo tan importante como es la fidelización del cliente, que estará más satisfecho con el servicio que se le ha prestado.

En la farmacia se dan habitualmente muchos casos en los que la venta cruzada es una gran ayuda para el cliente. Veamos algunos ejemplos: ¿nos acordamos de aconsejar el uso de un producto fotoprotector a un paciente al que han prescrito un medicamento fotosensibilizante, informándole de su necesidad? Cuando dispensamos un hipoglucemiante a un paciente al que recientemente han diagnosticado una diabetes tipo II, ¿entablamos conversación para conocer sus necesidades en cuestión de hábitos alimentarios?, ¿sabemos cómo cuida su piel y sus pies? Ante un problema dermatológico repetido, ¿preguntamos a quien lo sufre cómo cuida diariamente su piel a fin de descubrir si el problema está causado por el uso de un producto inadecuado que podemos cambiar? ¿Potenciamos nuestros servicios de medición de parámetros, ofreciéndolos activamente a los pacientes a los que podrían resultar beneficiosos?

Formación adecuada

Evidentemente, una buena implantación de la técnica de ventas cruzadas requiere una formación adecuada del equipo de la farmacia. Es preciso hablar, escuchar, comunicar, establecer el diálogo apropiado para que el pa-

ciente/cliente perciba que le estamos planteando propuestas de valor y que no se sienta «interrogado» e invadido, ni tenga la sensación de que estamos intentando forzarle a comprar o «inflar» su cuenta. El diálogo debe transcurrir de forma natural, como fuente de información para que sea el propio cliente el que perciba la necesidad de adquirir el producto o contratar nuestro servicio. Esto nos permitirá, además, identificar nuevas oportunidades de negocio y facilitará a los consumidores descubrir productos y servicios que podemos ofrecerles y que probablemente desconocían.

Una muestra de interés verdadero nunca incomoda. Una serie de sencillas preguntas básicas, realizadas con actitud amable en el transcurso de una conversación, pueden darnos mucha información acerca del paciente, de sus hábitos (buenos y malos), de su preocupación por la salud, o por el cuidado personal, de sus necesidades, de qué servicios o tipo de productos adquiere en otros canales, a menudo porque no piensa que puede adquirirlos en nuestras farmacias con el valor añadido del buen consejo de un profesional de la salud.

Pero no debe olvidarse que para llegar al consumidor es necesario hablar con un lenguaje claro y adaptado a la edad y formación de cada persona; en todo caso, debemos hacernos entender expresándonos en términos que faciliten la comunicación, huyendo de tecnicismos, pero argumentando nuestro consejo y aportando la información necesaria para que el cliente/paciente la valore.

Día a día

Son muchas las consultas y situaciones que se nos presentan cada día en las oficinas de farmacia susceptibles de ofrecer este servicio adicional y útil que da como resultado la venta cruzada, sin embargo, en el día a día, no siempre es fácil recordar estas situaciones. Por ello, hemos creído que podría ser de utilidad recordar cuáles son las principales consultas o situaciones susceptibles de aplicar la técnica de las ventas cruzadas, cuál es la información que debemos recabar para aplicarla adecuadamente, qué productos o servicios son los más indicados en cada caso y cuáles los argumentos que debemos exponer para realizar dichas ventas. En los próximos números iremos planteando una serie de ejemplos prácticos, con situaciones y diálogos que nos permitan ir ilustrando diferentes acciones de ventas cruzadas que esperamos sean suficientemente ilustrativos y faciliten su aplicación. ■



algo más que aumentar las ventas

Los resfriados constituyen una de las afecciones más frecuentes en el ser humano que afectan a toda la población sin distinción de sexo o edad. Se trata de infecciones leves de las vías altas respiratorias, de origen vírico, autorresolutivas, y más frecuentes en las épocas de descenso de las temperaturas, como son el otoño o el invierno. Son, por tanto, uno de los motivos de consulta por síntomas menores más frecuentes en los mostradores de las farmacias.

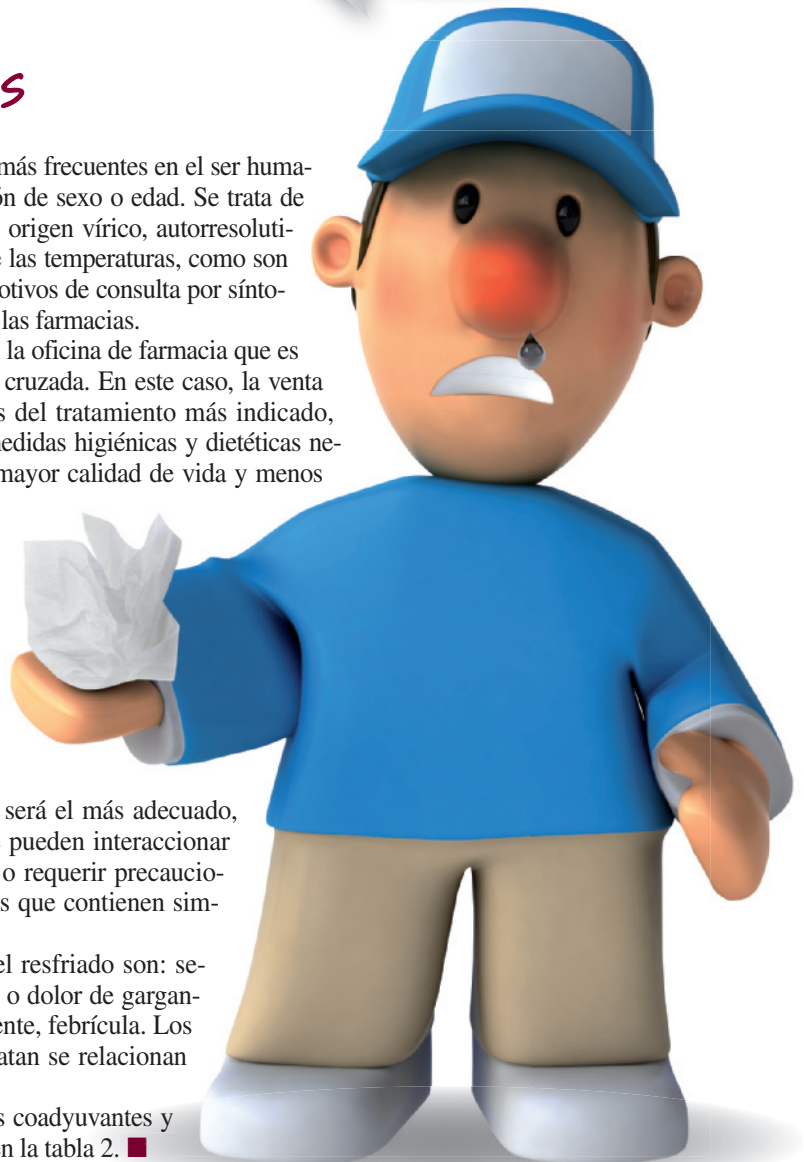
Los resfriados constituyen un tipo de consulta en la oficina de farmacia que es susceptible de atención individualizada y de venta cruzada. En este caso, la venta cruzada consistirá en ofrecer al paciente, además del tratamiento más indicado, aquellos productos que le permitirán atender las medidas higiénicas y dietéticas necesarias que le ayudarán a pasar el resfriado con mayor calidad de vida y menos molestias, y en evitar, en la medida de lo posible, que lo transmita a los que le rodean. A la postre, la satisfacción del paciente redundará en su fidelización al sentirse especialmente atendido.

Para abordar este tema es necesario tener presente que el tratamiento del resfriado es sintomático, por lo que se debe atender a los síntomas que el paciente presente. A veces podremos recurrir a productos compuestos que integran diversos medicamentos para paliar distintos síntomas; sin embargo, no siempre un producto compuesto será el más adecuado, ya que algunos de ellos contienen sustancias que pueden interaccionar con otras medicaciones, tener contraindicaciones o requerir precauciones especiales, como sucede con ciertos productos que contienen simpaticomiméticos, AINE u otros.

Recordemos que los síntomas más comunes del resfriado son: secreción y obstrucción nasal, estornudos, irritación o dolor de garganta, tos, malestar general, dolor de cabeza y, raramente, febrícula. Los distintos síntomas y los medicamentos que los tratan se relacionan en la tabla 1.

También es importante recordar los tratamientos coadyuvantes y las medidas higiénicas y dietéticas que se indican en la tabla 2. ■

Por favor,
¿me da algo para
el resfriado?



Check List

por favor, ¿me da algo para el resfriado?

Síntomas*	Productos relacionados	Comunicación con el paciente
Irritación ocular y/o palpebral	<ul style="list-style-type: none"> • Colirio a base de eufrasia • Colirio a base de hamamelis • Lavado con suero fisiológico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Parece que tiene los ojos bastante irritados, • ¿Tiene los ojos irritados? <p>Este producto le aliviará la molestia y ayudaría a que no se le infectase</p>
Sequedad nasal, excoriaciones o costras en el interior de la nariz	<ul style="list-style-type: none"> • Pomadas endonasales emolientes, forman una película protectora, tienen acción cicatrizante y descongestionan la nariz • Existen pomadas homeopáticas cicatrizantes que por su excipiente pueden aplicarse endonasalmente 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Nota la nariz seca por dentro, le escuece, se nota alguna costra, sangra al sonarse? <p>Para aliviarle y ayudar a que no se le infecte existe este producto...</p>
Irritación alrededor de la nariz (aletas nasales, labio superior)	<ul style="list-style-type: none"> • Crema hidratante, calmante y reparadora a base de centella asiática. • Cremas a base de caléndula o aceites vegetales (manteca de karité, aceite de jojoba, etc.) • Cremas homeopáticas de acción cicatrizante 	<ul style="list-style-type: none"> • Tiene muy irritada la piel de la zona de la nariz, convendría que la tratara para evitar que se le haga un eccema. <p>Esta crema le aliviará rápidamente la molestia, le reparará la piel y ayudará a que no se le infecte</p>
Labios resecos	<ul style="list-style-type: none"> • Lápices o cremas labiales a base de mantecas o aceites vegetales y emolientes e hidratantes (manteca de carité, manteca de cacao, aceite de jojoba, aceite de rosa mosqueta, aloe vera, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Tiene usted los labios muy resecos e irritados, ¿se los está tratando? – En caso de consulta para terceros: ¿Tiene los labios...? <p>La irritación y la sequedad pueden predisponer a infecciones por herpes simple; un lápiz (o crema) labial rehidrata y regenera la piel de los labios y le ayudaría a evitar este problema...</p>
«Pupas», «calenturas» en los labios (herpes simple)	<ul style="list-style-type: none"> • Cremas labiales a base de aciclovir • «Parches» de hidrocoloide especialmente diseñados para la zona labial. • Aceites esenciales: árbol del té (<i>tea tree</i>), melisa 	<ul style="list-style-type: none"> • Observo que le ha salido un herpes labial, ¿se lo está tratando? • En caso de consulta para terceros: ¿Tiene «pupas» en los labios?... <p>Sería conveniente que hiciera un tratamiento porque tienden a sobreinfectarse con bacterias y luego es más difícil de tratar...</p>
Tos	<p>Tos seca irritativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jarabes o formas sólidas (cápsulas o comprimidos), de acción antitusígena** • Jarabes a base de plantas medicinales de acción antitusígena, demulcente y protectora. • Jarabes, gránulos o comprimidos homeopáticos • Infusiones a base de tomillo, grindelia, llantén, malva, helicriso, saúco, amapola, drosera, etc. <p>Tos productiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jarabes o formas sólidas de acción mucolítica y/o expectorante • Jarabes a base de plantas medicinales de acción fluidificante del moco, demulcente y expectorante. • Infusiones a base de grindelia, llantén, hiedra, tomillo, anís verde, eucalipto, gordolobo, regaliz, etc. <p>Jarabes, gránulos o comprimidos homeopáticos.</p> <p>Para combinar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Caramelos antitusígenos para disolver en la boca (con dextrometorfano) [tos seca irritativa]. • Caramelos balsámicos de eucalipto y/o menta, anís, tomillo, regaliz, etc. (calman el picor y ayudan a expectorar) [tose seca y tos productiva]. • Caramelos de miel (suavizan y calman la irritación) [tos seca irritativa] <p>Si fuma:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprovechar para dar información sobre deshabituación tabáquica y ofrecer apoyo individualizado 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Tose porque siente cosquilleo o tiene necesidad de expulsar mucosidad? (Tos seca irritativa) • ¿Elimina fácilmente la mucosidad o le cuesta arrancar? (Tos productiva) • ¿Fuma? <p>De acuerdo, su tos es seca, por lo que necesita un antitusivo como este... Además... (reglas higiénicas: hidratación, humidificación del ambiente, toser sobre un pañuelo desechable, etc.)</p> <p>o</p> <p>Le aconsejo este jarabe (estos comprimidos), que le fluidificará la mucosidad y le ayudará a eliminarla...</p> <p>y</p> <p>Además... (reglas higiénicas: hidratación, humidificación del ambiente, toser sobre un pañuelo desechable, etc.)</p>

Nota de la redacción: Las tablas 1, 2, 3 y 4 pueden consultarse en: www.elfarmaceutico.es/ventas-cruzadas/

©2012 Ediciones Mayo, S.A. Todos los derechos reservados

Síntomas*	Productos relacionados	Comunicación con el paciente
Congestión nasal, obstrucción nasal	<ul style="list-style-type: none"> • Descongestivos hipertónicos: agua de mar • Descongestivos nasales con simpaticomiméticos** • Descongestivos nasales homeopáticos • Descongestivos nasales hipertónicos con aceites esenciales y propóleos** • Descongestivos fitoterápicos con plantas demulcentes (altea, aloe, mirra, etc.) y aceites esenciales. • Toallitas impregnadas con aceites esenciales** • Parches balsámicos (existen especialmente diseñados para niños según edad) • Aromaterapia ambiental** • Vahos balsámicos • Humidificadores o vaporizadores (tabla 4) • Infusiones de plantas descongestivas: eucalipto, menta, tomillo, abeto, etc. <p>Para combinar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Caramelos balsámicos de menta y/o eucalipto, de acción descongestiva (no combinar con homeopatía) • Pañuelos desechables. 	<ul style="list-style-type: none"> • Veo que tiene la nariz muy tapada, ¿le molesta mucho para comer o dormir? • ¿Tiene la nariz muy tapada? ¿Le molesta mucho para comer o dormir? <p>Convendría destapar la nariz para no respirar por la boca, ya que eso le seca e irrita más la garganta... podría utilizar un descongestivo...</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Toma usted algún medicamento crónico?* • ¿Tiene asma o sufre espasmos bronquiales?* • ¿Qué edad tiene el paciente?*
Consejos higiénico dietéticos	Ver tabla 2	Todo consejo debe ser acompañado de las correspondientes advertencias de corrección de hábitos y medidas higiénico-dietéticas
Irritación/ dolor de garganta/ disfonía-afonía	<ul style="list-style-type: none"> • Pastillas, caramelos o esprays con acción antiséptica bucofaringea (clorhexidina, hexetidina, etc.). • Tabletas o esprays a base de propóleos (irritación con inflamación y dolor). • Tabletas o esprays a base de plantas demulcentes, antisépticas y protectoras (salvia, aloe, mirra, altea, regaliz, llantén, etc.) [irritación con sequedad, dolor leve] • Infusiones de erísimo, malva, llantén, malvasisco, salvia, etc. • En caso de dolor manifiesto, o disfonía-afonía, pueden estar indicados los AINE. • Gránulos o comprimidos homeopáticos (existen formulaciones compuestas con indicación específica para irritación, afonía/disfonía o dolor de garganta) <p>Para combinar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Caramelos de eucalipto y/o menta (acción refrescante y calmante del dolor) [no combinar con homeopatía] • Caramelos de miel (acción suavizante y calmante de la irritación) 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿El síntoma principal es irritación, picor o escozor? • ¿Ha perdido la voz (afonía), le va y vuelve o le cambia de tono (disfonía)? • ¿Le duele al tragar? <p>Disuelva lentamente en la boca estas pastillas (o comprimidos, tabletas, caramelos...) cada 2 o 3 horas, disminuirán la sequedad y le aliviarán la irritación, la inflamación y el dolor.</p> <p>o</p> <p>Aplique este spray dirigiendo la cánula hacia uno y otro lado de la garganta cada (X) horas, le disminuirá la sequedad, y le aliviará la irritación, la inflamación y el dolor.</p> <p>Además... (reglas higiénicas: hidratación, humidificación del ambiente, descanso de la voz, etc.)</p>
Refuerzo del tratamiento/ Prevención de recaídas	<ul style="list-style-type: none"> • Plantas y sustancias naturales con acción inmunomoduladora (equinácea**, propóleos**, <i>Pelargonium sidoides</i>, etc.). • Vitaminas y minerales: vitamina C, cinc. • Medicamentos homeopáticos (anas barbarie, influenzinum, etc.). • Aceites esenciales: lavandín súper, ravensara, eucalipto radiata, niaulí, romero, eucalipto blanco, menta piperita, clavo de especias, árbol del té* 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Suelen durarle mucho los resfriados? • ¿Suele recaer con frecuencia o sufre muchos resfriados durante el invierno? <p>Eso sucede generalmente porque el sistema inmunitario necesita un poco de refuerzo, existen tratamientos complementarios al del resfriado que tomados durante el mismo y durante unos días más o periódicamente pueden ayudarle...</p>
Convalecencia	<ul style="list-style-type: none"> • Jalea real • Levadura de cerveza • Polivitamínicos • Ginseng y/o eleuterococo** 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Siente cansancio o debilidad cuando se le curan los resfriados? <p>Este producto le ayudaría a recuperar el tono y la vitalidad rápidamente...</p>

*Síntomas a observar para cruzar ventas (a preguntar si la consulta es para un tercero o el síntoma no es observable a simple vista). **Ver tabla 3

resfriado

Ante cualquier consulta por resfriado, en primer lugar se deben realizar las preguntas necesarias para descartar cualquier motivo de derivación al médico:

- Edad (bebés y ancianos)
- Estado general del paciente (enfermedad crónica pulmonar o cardiopatía, personas que hayan precisado hospitalización por enfermedades metabólicas crónicas, insuficiencia renal, hemoglobinopatías o inmunosupresión, desnutrición, sida, etc.)
- Sospecha de sinusitis o complicaciones bacterianas, etc.

Una vez comprobado que se puede dar el oportuno tratamiento, se preguntará al paciente cuáles son los síntomas que padece, para ofrecer el tratamiento más adecuado en función de los mismos.



Paciente adulto que refiere malestar general (con o sin febrícula), rinorrea y tos ligada a la mucosidad

Se puede aconsejar un analgésico/antitérmico (paracetamol, ácido acetilsalicílico) para el malestar general. Para aliviar la rinorrea y la tos ligada a la mucosidad se puede ofrecer un antihistamínico, que reducirá el exceso de producción mucosa y la congestión nasal, y un mucolítico, que disminuirá la viscosidad de la secreción mucosa para facilitar su expulsión, lo que aliviará la tos ligada a la mucosidad. Existen medicamentos que combinan ambos. Asimismo, otras opciones las constituirán los medicamentos homeopáticos y los fitoterápicos que cubren los mismos síntomas.

Igualmente, se pueden aconsejar, como medida higiénica y coadyuvante, lavados nasales con agua de mar o suero fisiológico para limpiar y despejar las vías nasales, lo que contribuirá al alivio de la congestión. Si la congestión es muy acusada, se puede indicar un descongestivo nasal de uso tópico, ya sea un medicamento de indicación farmacéutica (simpaticomiméticos) o de tipo fitoterápico u homeopático.

Nos informaremos de si el paciente tiene también picor o irritación de garganta; en caso afirmativo y dependiendo de la intensidad del síntoma, se le pueden ofrecer, por ejemplo, caramelos balsámicos que estimulan la salivación y disminuyen la sequedad de la garganta aliviando la irritación y que, por su efecto balsámico, contribuirán a mantener la nariz descongestionada. Si existe dolor, se pueden aconsejar comprimidos o esprays con acción anti-séptica y/o antiinflamatoria o a base de: propóleos, plantas demulcentes, aceites esenciales o medicamentos homeopáticos para esta indicación.

Se le recordarán las necesarias medidas higiénicas y se le informará de otros tratamientos coadyuvantes que pueden contribuir a un alivio más rápido, a mejorar la calidad de vida del paciente, y a evitar, en la medida de lo posible, el contagio a los que le rodean. Algunos ejemplos:

- Humidificación del ambiente (tabla 4). Hoy en día disponemos de humidificadores de pequeño tamaño (sobremesa) y que pueden producir solo vapor o a los que pueden añadirse aceites esenciales balsámicos, que despejan las vías respiratorias y tienen acción asepticante del ambiente (por el efecto antimicrobiano de los aceites esenciales).
- Infusiones de plantas con acción balsámica sobre el tracto respiratorio, que además contribuyen a aumentar el consumo de líquidos.
- Toallitas o gel de alcohol para la limpieza de las manos cuando se está fuera de casa.
- Uso de pañuelos desechables.
- Y en el caso de madres que estén lactando, mascarillas para proteger al bebé del contagio durante la lactancia.

Otros posibles productos en venta cruzada serían barras labiales de acción regeneradora e hidratante si se observa que los labios están resecos y/o cortados, o cremas o pomadas regeneradoras si observamos que, debido a la mucosidad y al sonado, se han producido excoriaciones en las ventanas nasales y/o en el labio superior.



DESCARGUE LA FICHA PARA SUS PACIENTES

resfriado

Ofrezca a sus pacientes consejos para ayudarles a evitar o minimizar algunas molestias que aparecen como consecuencia del resfriado con el fin de mejorar su calidad de vida. Puede descargársela en:

www.elfarmaceutico.es/ventas-cruzadas/



Nota de la redacción: Las tablas 1, 2, 3 y 4 pueden consultarse en: www.elfarmaceutico.es/ventas-cruzadas/

©2012 Ediciones Mayo, S.A. Todos los derechos reservados